A l'attention de Messieurs les Responsables Après-Vente

Les Ulis, le 20 décembre 1986

Chers Partenaires,

Le catalogue tarifaire du Service Après-Vente est maintenant disponible... Sa mise en place aura demandé, à nous beaucoup d'efforts, et à vous beaucoup de patience. En fait, nous avons surtout investi pour une plus grande automatisation dans la préparation de ce catalogue afin d'être en mesure de l'éditer ultérieurement sur une base semestrielle. Son entrée en application est prévue le **25 janvier 1987.**

Ce catalogue est inséré dans le classeur qui regroupera dans un futur proche l'ensemble des procédures et documents à utiliser pour les transactions avec le Service Après-Vente Apple. La refonte de ces procédures doit permettre de clarifier les aspects purement légaux de nos échanges, et aussi tenter d'apporter une simplification dans nos processus de traitement. Chaque chapitre vous sera transmis séparément dès disponibilité.

Quels sont les changements apportés par cette mise à jour ?

1. Variété des Références: comme vous pourrez en juger, la variété des références a été largement étoffée pour regrouper la majorité des pièces estimées encore actives à ce jour. Le dépannage au niveau composant, lorsqu'il est réalisable simplement, est laissé désormais à votre initiative, sachant toutefois qu'un minimum d'outillage et de technicité est généralement nécessaire pour effectuer un travail de qualité. Pour vous aider dans ce domaine, le Centre de Réparation va éditer des Guides couvrant l'ensemble des produits majeurs d'ici à février 87.

2. Mode de tri du catalogue tarifaire: deux états sont proposés pour faciliter les recherches. L'un trié par groupe de produits, l'autre par ordre croissant de référence. Sur chaque état vous trouverez le Prix de vente Net HT des pièces au prix Revendeur/Concessionnaire et au prix Public (tarif suggéré), de même s'il y a lieu, le Prix d'échange-standard/réparation.

3. Références de remplacement: nous avons volontairement maintenu dans notre fichier les anciennes références pour indiquer leur substitution sous l'intitulé "R/BY"... (remplacé par). Ce principe vous permettra d'assurer la correspondance avec des informations moins récentes pouvant être contenues dans la documentation technique.

Apple Computer France
Avenue de l'Océanie, Z.A. de Courtaboeuf
B.P. 151 - 91944 Les Ulis Cedex
Tél. : (33) (1) 69.28.01.39 - Télex : 692 719

SARL au capital de 20 000 000 F - R.C. Corbeil B 322 120 916 - APE 8804 - Direction régionale : Tour Caisse d'Epargne - 42, Bd Eugène-Deruelle 69432 Lyon Cedex 3 - Tél. : (16) 87 50 31 31 - Télex : 475 332

Groupe de Produits : DOCUMENTATION ET FORMATION

DOCUMENTATION APRES-VENTE :

Référence	Code Produit	Description	Tarif Vente Revendeur	Net HT Public	Tarif Ech.Std Revendeur	Net HT Public
F663-0002	000	Procédures Techniques niveau1(4classeurs)	3100.00	3100.00	--	--
F663-0021	202	Proc.Tech niv 1 Apple IIe	300.00	300.00	--	--
F663-0022	203	Proc.Tech niv 1 Apple IIc	300.00	300.00	--	--
F663-0023	400	Proc.Tech niv 1 Macintosh-Macintosh Plus	300.00	300.00	--	--
F663-0024	605	Proc.Tech niv 1 Image Writer 1	300.00	300.00	--	--
F663-0025	606	Proc.Tech niv 1 Image Writer II	300.00	300.00	--	--
F663-0026	7070	Proc.Tech niv 1 HD20	300.00	300.00	--	--
F663-0027	7071	Proc.Tech niv 1 HD20 scsi	300.00	300.00	--	--
F663-0028	7060	Proc.Tech niv 1 Unidisk 3.5	300.00	300.00	--	--
F663-0029	7040	Proc.Tech niv 1 Unidisk 5 1/4	300.00	300.00	--	--
F663-0030	607	Proc.Tech niv 1 Laserwriter	300.00	300.00	--	--
F663-0031	250	Proc.Tech niv 1 Apple II gs	300.00	300.00	--	--
F663-0032	807	Proc.Tech niv 1 Moniteur monochrome gs	300.00	300.00	--	--
F663-0033	8061	Proc.Tech niv 1 Moniteur RVB Apple	300.00	300.00	--	--
F663-0034	705	Proc.Tech niv 1 Disque externe Macintosh	300.00	300.00	--	--
F663-0101	607	Guide de Réparation Laserwriter	275.00	275.00	--	--
F663-0102	250	Guide de Réparation Apple IIgs	275.00	275.00	--	--
F663-0103	7070	Guide de Réparation HD20	275.00	275.00	--	--
F663-0104	203	Guide de Réparation Apple iIc	275.00	275.00	--	--
F663-0105	400	Guide de Réparation Macintos-Mac Plus	275.00	275.00	--	--
F663-0106	606	Guide de Réparation Image Writer II	275.00	275.00	--	--
F663-0107	7071	Guide de Réparation HD20 scsi	275.00	275.00	--	--
F663-0200	000	Procédures Administratives	493.00	493.00	--	--

FORMATION APRES-VENTE :

Référence	Code Produit	Description	Tarif Vente Revendeur	Net HT Public	Tarif Ech.Std Revendeur	Net HT Public
F663-1000	000	Cours Niv 1:Unités centr. & Périph. magn.	4000.00	4000.00	--	--
F663-1001	000	Cours Niv 1:Imprimantes IW & Laserwriter	4000.00	4000.00	--	--
F663-1002	000	Form. complémentaire pour 6 stagiaires	36000.00	36000.00	--	--

Modifications au catalogue

Référence	Code Produit	Description	Tarif Vente Net HT Revendeur	Public	Tarif Ech.Std Net HT Revendeur	Public
661-0282	805	BOITIER CONNECTEUR (pages VIII.35 et IX.14)	1543.16	2057.54	1069.92	1426.56
661-0305	706	ENSEMBLE MECANIQUE DRIVE 800K (page VIII.31 et IX.15)	2126.00	2834.67	517.50	690.00
661-0345	706	DRIVE MECH. 800K UNIF. 3.5 (page VIII.11 et IX.15)	2126.00	2834.67	510.00	680.00
661-75158	803	CARTE MONITEUR /// (pages VIII.35 et IX.16)	--	--	382.51	510.01
699-0226	203	TRANSFORMATEUR EXT 220/240VTS (pages VIII.12 et IX.18)	--	--	255.00	340.00
B661-96154	401	CLAVIER QWERTY ANGLAIS MAC et non clavier Apple II (page VIII.12)	707.58	943.44	445.00	593.33
F661-0322	402	CLAVIER MAC PLUS AZERTY et non 661-0322 (page VIII.20)	651.56	868.74	420.00	560.00
SAV-A9G0300	608	POINTE TRAC.0.3MM NOIRE PAR 4 (pages VIII.30 et IX.30)	69.30	92.40	--	--

Ajouts au catalogue

Référence	Code Produit	Description	Tarif Vente Net HT Revendeur	Public	Tarif Ech.Std Net HT Revendeur	Public
003-0003	706	DISQUETTE JAUNE DE TRANSPORT	3.56	4.75	--	--
076-0208	8061	MISC HARDWRE KIT RGB	165.26	220.34	--	--
076-0234	7062	CARTE INTERFACE UNIDISK 3.5 gs	249.18	332.24	--	--
077-0217	200	APPLE II PERIPHERALS DISK	100.65	134.20	--	--
101-4470	607	RES 1/4W- 5% 47Ω	1.06	1.41	--	--
316-2630	000	IC,26LS30, LINE DRIVER	25.58	34.11	--	--
316-2632	000	IC,26LS32, LINE REC	27.90	37.20	--	--
342-0077	250	ROM	--	--	136.69	182.25
343-1001	203	IC,HYBRIDE VID	53.54	71.39	--	--
354-0324	000	IC, LM324,TESTED & BI	9.77	13.02	--	--
519-0051	400	PHONE JACK CLAVIER	11.51	15.51	--	--
590-0340	000	mDIN 8 TO mDIN 8 SERIAL PORT CAB	147.00	196.00	--	--
661-0324	607	CARTE I/O LASER PLUS	7480.54	9974.05	2136.29	2848.38
661-0342	7071	DISQUE 20 MEG scsi 5' 1/4	6857.00	9142.00	2175.25	2900.33
661-0373	7071	DISQUE 20 MEG scsi 3.5	6857.00	9142.00	2175.25	2900.33
661-72128	704	MECANIQUE DE DRIVE	891.14	1188.19	459.00	612.00
805-0217	706	SUPPORT TRANSPORT LECTEUR 800K	37.00	49.33	--	--
935-0001	606	CABLE ET RESSORT AVANCE RUBAN	11.97	15.96	--	--
941-0001	606	FUSIBLE 2A	3.47	4.62	--	--
941-0002	606	FUSIBLE 1A	3.47	4.62	--	--
F400-0001	203	MISC HDWRE KIT IIc	42.54	56.73	--	--
F661-0294	203	CLAVIER AZERTY (NEW 2c) bl	486.75	649.00	341.25	455.00

LISTE DU MATARIEL SOUMIS A DEMANDE PREALABLE D'AUTORISATION DE RETOUR

Annexe

Référence	Description	Frais supplémentaires *
F661-0008	Réparation Apple II	450,00
F661-0009	Réparation Apple IIe	450,00
F661-0011	Réparation Disk II	250,00
F661-0017	Clavier numérique Apple II+	250,00
F661-0018	Clavier numérique Apple IIe	250,00
F661-0019	Réparation Duodisk complet	450,00
F661-0020	Réparation Macintosh 128/512K	450,00
F661-0021	Réparation Image Writer 1 - 8 pouces	450,00
F661-0024	Réparation Image Writer 1 - 15 pouces	450,00
F661-0025	Réparation Apple IIc complet	450,00
F661-0027	Réparation Disque ext. 400K Mac	250,00
F661-0028	Clavier numérique Macintosh	250,00
F661-0032	Réparation Laser Writer complète	850,00
F661-0033	Réparation Disque ext. IIc complet	250,00
F661-0037	Réparation Image Writer 2	450,00
F661-0038	Réparation Unidisk 3.5 - 800K	250,00
F661-0039	Réparation Unidisk 5 1/4	250,00
F661-0043	Réparation Macintosh Plus	450,00
F661-0044	Réparation Disque ext. 800K Mac	250,00
F661-0046	Réparation Apple II gs	450,00
F661-0048	Réparation Drive ext. IIgs	250,00

* Ces frais s'ajoutent au tarif de réparation car le retour d'appareils complets occasionne des coûts et des risques bien supérieurs à ceux liés au dépannage de niveau 1 qui aurait dû être effectué:
  - coûts: manutention, nettoyage et tests complets, garantie, emballage,transport.
  - risques: dégats, pertes, vols, pannes après-transport.

4. Maintenance de niveau 1: les références des ensembles complets ont été exclues de notre liste conformément aux clauses des contrats de Revendeur, Concessionnaire ou Centre de Maintenance Agréé Apple. Les matériels dont la liste figure en annexe ne pourront plus être acceptés en dépannage par Apple sauf cas particulier que vous estimeriez justifié. Dans cette éventualité, contactez Christin Auger, Pascale Morvan, Eugène Seguin ou Jacques Triponney qui sont, chacun dans leur domaine, habilités à vous accorder la dérogation. Un numéro d'autorisation vous sera communiqué par téléphone. Ce numéro devra être inscrit sur le Bon de commande de Réparation dans la case d'identification du Revendeur/Concessionnaire.

Dans les autres cas, les frais associés au retour de l'appareil complet (nettoyage de l'appareil, test de longue durée, coût de gestion et des risques liés au transport...) seront facturés selon le barème indiqué en annexe, indépendamment du prix de réparation, que le matériel soit ou non sous garantie.

5. Remise niveau 1: à l'exception des kits, cette remise s'applique à toute commande de matériel, quel qu'en soit son montant, alors que jusqu'à présent un minimum de 500F HT était exigé pour en bénéficier. Le prix Revendeur/Concessionnaire intègre, par rapport au prix public, une remise de 25% appliquée directement à ceux qui sont réputés assurer le dépannage de niveau 1. A quelques rares références près, l'ensemble des **prix nets** a été orienté à la baisse pour suivre l'évolution des parités monétaires et des coûts.

6. Minimum facturé: en raison du grand nombre des commandes de faible montant qui génèrent des coûts opérationnels disproportionnés par rapport à la somme facturée, un minimum de facturation de 300F HT sera automatiquement appliqué aux commandes concernées.

7. Accessibilivé aux pièces détachées: chaque Revendeur ou Concessionnaire a l'accès aux pièces détachées correspondant aux produits pour lesquels il a été agréé. Le **Code Produit** de rattachement indiqué sur la liste des prix par groupe de produits vous permet de déterminer si la référence vous est ou non accessible .

N'hésitez-pas à nous faire part de tous commentaires que vous jugeriez utiles sur la présentation ou le contenu de ce catalogue. Nous ferons le maximum pour intégrer vos remarques lors de la prochaine édition.

Toute l'équipe Après-Vente Apple se joint à moi pour vous souhaiter de bonnes fêtes de fin d'année et vous présenter ses meilleurs vœux pour 1987.

Très sincèrement,

A.Pivert
Directeur du Service Clients